

Nivel de calidad de servicios

DCV

Período septiembre - octubre 2025



Atención telefónica

Llamadas recibidas

• Septiembre	422
• Octubre	397
• Total bimestre	819

Llamadas atendidas

• Septiembre	412 / 97.63%
• Octubre	392 / 98.74%
• Total bimestre	804 / 98.19%



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

Disponibilidad de los servicios (*)

Disponibilidad global de los servicios (*)

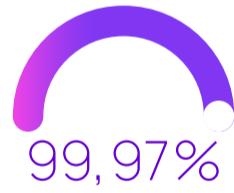
• Septiembre	100%
• Octubre	100%
• Total bimestre	100%

(*) Porcentaje de tiempo que los servicios del DCV

han estado funcionando o disponibles.

Se considera en esta medición los servicios:

DCV Evolución (Nasdaq), DVP y Servicio Pactos



Estándar comprometido según NCS.



Disponibilidad de los servicios DCV.

Tiempo de respuesta de los servicios

Total transacciones

• Septiembre	132.287
• Octubre	141.257
• Total bimestre	373.544



2 segundos

Estándar comprometido según NCS.

Tiempo de respuesta de los servicios

• Septiembre	0,32 seg.
• Octubre	0,31 seg.
• Promedio bimestre	0,32 seg.



0,32 segundos

Promedio bimestre

Pactos Banco Central de Chile

	Septiembre	Octubre	Total bimestre
Mensajes procesados	1.060	1.088	2.148
Tiempo promedio de proceso por mensaje	3,15 seg.	2,90 seg.	3,03 seg.
Porcentaje de cumplimiento	100%	100%	99,96%
Archivos con tiempo de proceso mayor a 1 min.	1	0	1

Cumplimiento comprometido: 98% de mensajes en menos de 1 minuto.
Cumplimiento de servicio 99,96%

Cumplimiento registro de operaciones

	Septiembre	Octubre	Promedio bimestre
Cámara Contado Normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara Pago Mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara Pago Hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara Simultánea	100%	100%	100%

Estándar comprometido: 10 minutos para cada registro diario.

Cumplimiento liquidación de operaciones

	Septiembre	Octubre	Promedio bimestre
Cámara Contado Normal (CN)	100%	100%	100%
Cámara Pago Mañana (PM)	100%	100%	100%
Cámara Pago Hoy (PH)	100%	100%	100%
Cámara Simultánea	100%	100%	100%

Estándar comprometido: 10 minutos para cada liquidación diaria

Evaluación	Octubre	Número encuestados
EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DCV EVOLUCIÓN	6,3	192
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO CUSTODIA INTERNACIONAL	6,2	37
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO FORWARD	6,7	50
EVALUACIÓN GLOBAL SERVICIO DEPÓSITO Y RETIRO DE RV DIGITAL	6,7	76
EVALUACIÓN GLOBAL FUNCIONALIDAD USUARIOS Y PARTICIPANTES (SOLO ADM. SEGURIDAD)	6,7	35
EVALUACIÓN GLOBAL ATENCIÓN RECIBIDA DE LA MESA ATENCIÓN DE CLIENTES	6,5	68

Nota: los valores corresponden al promedio de notas de 1 a 7 con que los encuestados evalúan cada atributo.

El estudio calidad de servicios DCV 2025 mide la satisfacción de los servicios y es realizado por IPSOS a través de un estudio autoadministrado vía correo electrónico.

Se realizará en los meses de abril, junio, agosto, y octubre